

ИСПОЛНИТЕЛЬ осуществляет поддержку Оборудования IBM в рамках стандартной гарантии в соответствии с уровнем сервиса, приведенным ниже.

### Уровень оказываемого сервиса.

№	Наименование	Значение / описание / условие
1.	Прием и регистрация запросов ЗАКАЗЧИКА на обслуживание.	Прием запросов осуществляется IBM по телефонам +7(495)775-8800 (бесплатный звонок со стационарных телефонов по России, доступен с 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни) или по электронной почте <a href="mailto:ibmservice@ru.ibm.com">ibmservice@ru.ibm.com</a>
2.	Время предоставления услуг	По рабочим дням с 9:00 до 18:00 ч. по московскому времени (9x5).
3.	Замена неисправного оборудования (части оборудования)	Если в результате дистанционной диагностики специалист IBM определяет, что техническая проблема может быть решена заменой оборудования (части оборудования), то IBM предоставляет ЗАКАЗЧИКУ необходимую часть оборудования для устранения неисправности. Доставка оборудования (части оборудования) от ЗАКАЗЧИКА в сервисный центр IBM и обратно осуществляется за счет ЗАКАЗЧИКА (за исключением случаев hi-end оборудования)
4.	Доступ к online-ресурсам и базе знаний производителя	Не предусмотрен

### Процедура оказания услуг ЗАКАЗЧИКУ

#### Порядок приема заявок

- Обработка запросов на оказание гарантийной поддержки выполняется уполномоченным Центром технической поддержки IBM;
- Прием запросов осуществляется с 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни;
- Обслуживание осуществляется:
  - по телефону - +7(495)775-8800 (бесплатный звонок со стационарных телефонов по России)
  - по электронной почте [ibmservice@ru.ibm.com](mailto:ibmservice@ru.ibm.com)